

1. Meldingen

Artikel 1

Iedereen kan schriftelijk, mondeling of digitaal een melding indienen. Je doet dat via het e-loket 'ik meld', aan het onthaalloket van het gemeentehuis, op de bibus, telefonisch (0800 1 8550) of via mail naar 'ikmeld@zwevegem.be'. De meldingen worden geregistreerd en doorgegeven aan de bevoegde dienst van de gemeente of het OCMW.

Artikel 2

De meldingen worden behandeld door de bevoegde diensten. Als de melding betrekking heeft op zaken waarvoor het bestuur niet bevoegd is, wordt de melding doorverwezen naar de bevoegde instantie.

2. Klachten

In het kader van het decreet Lokaal Bestuur (Titel 6, hoofdstuk 1) engageren de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zich om, via een efficiënt klachtenbehandelingsstelsel, de Zwevegemnaren op een doeltreffende manier te helpen bij hun klacht of melding.

Artikel 3

Elke gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening heeft het recht om een klacht te uiten en heeft recht op een grondige behandeling van die klacht en recht op antwoord.

Artikel 4

§1. Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- a) het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- b) het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- c) het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- d) een genomen beslissing

§3. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitieën worden niet beschouwd als klachten en vallen daardoor niet onder de gemeentelijke klachtenprocedure.

§4. De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid of over beleidsverklaringen en -voornemens. Ook klachten waarvoor een specifieke wettelijke procedure is voorzien, behoren niet tot het toepassingsgebied van dit reglement.

Artikel 5

Klachten worden alleen schriftelijk ingediend. Dat gebeurt via het e-loket 'ikmeld@zwevegem.be' op de gemeentelijke website of via mail naar 'ikmeld@zwevegem.be'. Anonieme klachten worden niet

behandeld. Telefonisch of mondeling contact opnemen met de diensten van gemeente en OCMW om een klacht door te geven, kan. De medewerker vult dan samen met de klager het formulier in.

Artikel 6

De registrator registreert de klachten en verwijst ze, als ze ontvankelijk zijn, voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar (diensthoofd van de betrokken dienst). De klachtencoördinator ziet er vervolgens op toe dat de behandeling van een klacht volgens de klachtenprocedure (artikel 7 tot en met 10) verloopt.

Artikel 7

Nadat de registrator de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) met minstens de volgende gegevens:

- a) de datum van de klacht
- b) de identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel emailadres
- c) een korte omschrijving van de klacht
- d) de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft
- e) de klachtenbehandelaar

Artikel 8

§1. Vooraleer een klacht verder wordt behandeld, voert de klachtencoördinator het ontvankelijkheidsonderzoek uit. Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- a) klachten waarbij de klager anoniem blijft of die alleen mondeling werden ingediend
- b) klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- c) klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is
- d) klachten die al eerder ingediend werden en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- e) klachten die buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen
- f) klachten die niet voldoen aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.

§2. Ontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtenbehandelaar deelt aan de klager mee waarom de klacht als ontvankelijk wordt beschouwd. Als de klacht betrekking heeft op zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur behoren en daardoor als ontvankelijk wordt beschouwd, verwijst de klachtencoördinator de klager door naar de juiste instanties.

Artikel 9

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager. Dit antwoord bevat in elk geval de volgende elementen:

- a) de bevestiging dat de klacht werd ontvangen

- b) de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is, met bijhorende motivering als ze niet ontvankelijk is
- c) een korte omschrijving van de opgestarte klachtenprocedure, met vermelding van de contactgegevens van de klachtenbehandelaar

Artikel 10

Na een positief ontvankelijkheidsonderzoek verwijst de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is:

- a) bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd of de hiërarchische overste
- b) bij een klacht tegen een diensthoofd: de clusterverantwoordelijke
- c) bij een klacht tegen het afdelingshoofd: de algemeen directeur
- d) bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij/zij verricht onder de functionele leiding van de algemeen directeur: de algemeen directeur
- e) bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij/zij in volle onafhankelijkheid uitvoert: het college van burgemeester en schepenen
- f) bij een klacht tegen de algemeen directeur: het college van burgemeester en schepenen
- g) bij een klacht tegen een gemeentelijk politiek mandataris: de algemeen directeur

Artikel 11

§1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij vraagt zo nodig aan de medewerker uitleg over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

§2. Bij een gegronde klacht streven de klachtenbehandelaar en de betrokken medewerker naar een oplossing of een compromis.

§3. Als er tijdens het onderzoek geen oplossing of compromis kan worden bereikt, worden de resultaten voorgelegd aan het managementteam, dat de definitieve beslissing over de klacht en eventuele compenserende maatregelen neemt.

Artikel 12

De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief of e-mail aan de klachtencoördinator. Die gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtencoördinator stuurt deze aan de klager een antwoordbrief of -mail met de conclusies van het onderzoek.

Artikel 13

Nadat de klager het antwoord ontvangen heeft, kan een klacht in het register afgesloten worden door ze op de volgende manier te catalogeren:

- a) gegrond: de klacht is gegrond en de gedraging was in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager kreeg dus gelijk en er werd een oplossing voorgesteld.
- b) gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het bestuur gecorrigeerd.

- c) deels gegrond/deels niet: zowel de gemeente of het OCMW als de klager waren deels in fout.
- d) ongegrond: de gemeente of het OCMW heeft geen fout begaan.
- e) geen oordeel: de klacht was onontvankelijk.

Artikel 14

De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks een rapport over de behandelde klachten aan de gemeenteraad.